



COMISIÓN DE LAS COMUNIDADES EUROPEAS

Bruselas, 18.2.2004
COM(2004) 108 final

**COMUNICACIÓN DE LA COMISIÓN AL CONSEJO, AL PARLAMENTO
EUROPEO, AL COMITÉ ECONÓMICO Y SOCIAL EUROPEO Y AL COMITÉ DE
LAS REGIONES**

Revisión intermedia del Plan de acción eEurope 2005

ÍNDICE

1.	Introducción	3
2.	Servicios para el ciudadano y la empresa	4
2.1.	Administración en línea	4
2.2.	Aprendizaje en línea:.....	5
2.3.	Salud en línea:	5
2.4.	Negocios electrónicos:	6
3.	Internet más rápida y más segura para todos	7
3.1.	Banda ancha:	7
3.2.	Seguridad:	8
3.3.	Inclusión digital:.....	9
4.	Aplicación	10
4.1.	Evaluación comparativa:	10
4.2.	Intercambio de buenas prácticas:	11
5.	Conclusiones	11

COMUNICACIÓN DE LA COMISIÓN AL CONSEJO, AL PARLAMENTO EUROPEO, AL COMITÉ ECONÓMICO Y SOCIAL EUROPEO Y AL COMITÉ DE LAS REGIONES

Revisión intermedia del Plan de acción eEurope 2005

1. INTRODUCCIÓN

El Plan de acción eEurope es parte de la estrategia adoptada en el Consejo Europeo de Lisboa para modernizar la economía europea y desarrollar la economía basada en el conocimiento en Europa. El Plan de acción eEurope de 2002 se adoptó en 2000 y para finales de 2002 se había cumplido la mayoría de sus 65 objetivos. Casi todas las empresas y los centros educativos estaban conectados a Internet, el número de hogares conectados a Internet se había casi triplicado y Europa disponía de la red de investigación más rápida del mundo¹.

No obstante, el panorama a finales de 2002 no permitía afirmar que el éxito de la campaña en favor de una Europa en línea se hubiera traducido en la creación de empleo o en nuevas ofertas de servicios. Tampoco se registraron los aumentos de la productividad observados en otras partes del mundo, especialmente en EE.UU. La conectividad era una realidad, pero el uso seguía estando por detrás del de otras economías.

Por lo tanto, estimular el uso y crear nuevos servicios se convirtió en el objetivo central de eEurope 2005, programa que contó con el respaldo del Consejo Europeo de Sevilla². El objetivo general es dotar a Europa de servicios públicos electrónicos modernos (administración, educación y sanidad electrónicas) y un entorno dinámico de negocios electrónicos gracias a un acceso de banda ancha ampliamente disponible a precios competitivos y a una infraestructura de información segura.

El compromiso de los Estados miembros con el Plan de acción quedó plasmado en la Resolución sobre eEurope de febrero de 2003³, en la que también se respalda la intención de la Comisión de llevar a cabo una revisión intermedia del Plan de acción “con antelación al Consejo Europeo de primavera de 2004”.

La presente Comunicación sobre la revisión intermedia recoge el análisis de la Comisión sobre la evolución política y el desarrollo concreto del Plan, las respuestas de los Estados miembros y de los países candidatos a una encuesta llevada a cabo en el otoño de 2003 y los datos recogidos a través del cuestionario en línea y de la audiencia pública celebrada en octubre de 2003. El resultado de la consulta confirma la pertinencia de los objetivos fijados para el Plan eEurope y su adaptación a los desafíos que la sociedad de la información plantea en los países de la adhesión. Existe un consenso en torno a la necesidad de centrar la revisión intermedia en la actualización y ajuste de las iniciativas y en el refuerzo de los mecanismos de aplicación. La Comunicación sigue la estructura del Plan de acción y se apoya en un documento de trabajo más detallado en el que se recoge más información sobre la evolución política y las evaluaciones comparativas en cada ámbito.

¹ Véase el Informe final eEurope 2002, COM(2003) 66 y “eEurope 2002: Progress made in Achieving the Targets”, SEC(2003)407.

² Plan de acción eEurope 2005, COM(2002)263.

³ Resolución del Consejo sobre la aplicación del Plan de acción eEurope 2005, 2003/C 48/02.

2. SERVICIOS PARA EL CIUDADANO Y LA EMPRESA

2.1. Administración en línea

Nadie pone en duda en la actualidad que la administración en línea constituye un instrumento clave para la reforma del sector público. El fuerte apoyo político de los Estados miembros queda reflejado en el hecho de que todos cuentan con políticas activas en este ámbito. Se considera que las TIC constituyen un catalizador de la modernización administrativa y de la mejora de los servicios. La administración electrónica forma parte central de las políticas nacionales de la sociedad de la información. Los estudios comparativos demuestran que los servicios públicos básicos totalmente accesibles en línea pasaron del 17% al 43% entre octubre de 2001 y octubre de 2003, aunque sigue habiendo grandes diferencias entre los Estados miembros, que en octubre 2003 tenían entre un 72% y un 15% de los servicios totalmente disponibles en línea⁴. No obstante, se hace necesario mejorar las herramientas TIC y la interoperabilidad, las competencias y la integración entre las aplicaciones de atención al público y las de la administración interna.⁵

Los objetivos de eEurope en materia de administración electrónica siguen siendo válidos y, desde que se adoptara el Plan de acción, los Estados miembros han acordado una serie de iniciativas conjuntas a nivel de la UE. Son notables los progresos en el aumento del número de conexiones de banda ancha para la administración en la mayoría de los Estados miembros, en materia de servicios públicos en línea interactivos, en el número de puntos de acceso público a Internet (PAPI) y en el ámbito de la contratación por medios electrónicos.

De las respuestas a la consulta se desprende que, de cara a la revisión del Plan de acción eEurope 2005, es preciso tener en cuenta los siguientes aspectos:

- La evaluación comparativa. Es importante que el desarrollo de la administración en línea no se limite a la aplicación de tecnologías y al suministro de servicios, sino que también aporte soluciones. La oferta es cada vez mayor, pero la demanda no aumenta al mismo ritmo⁶. Es preciso comprender mejor cuáles son los factores que determinan la demanda, lo que requiere un mayor esfuerzo a la hora de medir el impacto social y económico de la administración electrónica y los motivos que condicionan la demanda de servicios de administración pública en línea. Son necesarias nuevas medidas cualitativas y cuantitativas para dar respuesta e estos interrogantes.
- Intercambio de buenas prácticas. La experiencia acumulada permite la identificación de las buenas prácticas y de los factores de éxito. Además de las conferencias y de los premios, se hacen necesarios un intercambio de buenas prácticas y una transferencia de lo aprendido más estructurados. Algunos de los países adherentes y de los países candidatos han solicitado ayuda para la aplicación de la administración en línea.
- El refuerzo de la cooperación a nivel de la UE sobre la orientación de las políticas y el apoyo financiero. Las áreas mencionadas son la confianza y la seguridad (y la gestión de la identidad), la normalización y los programas informáticos abiertos, la accesibilidad para

⁴ *Web based Survey on Electronic Public Services*, Cap Gemini Ernst & Young, diciembre 2003. http://europa.eu.int/information_society/europe/2002/action_plan/egov/index_en.htm

⁵ *Reorganisation of government back offices for better electronic public services – European good practices*, Danish Technological Institute, diciembre 2003.

⁶ *Management A/S, Top of the web – Survey on quality and usage of public services*, PLS Ramboll, noviembre 2003. <http://www.topoftheweb.net/en/index.htm>

todos (y el acceso multiplataforma) y la innovación. Muchos Estados miembros también citaron la interoperabilidad (por ejemplo, identificadores de ciudadanos, autenticación electrónica y vocabularios de datos comunes). Podría contemplarse la creación de servicios paneuropeos interoperables siempre que respondan a los objetivos de la política de la UE y a las necesidades de los ciudadanos europeos.

2.2. Aprendizaje en línea:

La conectividad a las infraestructuras de las TIC sigue aumentando en el sector educativo y de la formación. Cada vez se comprende mejor cuáles son los factores que garantizan el éxito del aprendizaje en línea: una tecnología fiable y una alta conectividad de banda ancha, unos profesores/formadores y tutores altamente cualificados, unos contenidos y servicios de alta calidad y nuevos planteamientos educativos. El alto grado de compromiso político en este ámbito queda reflejado con la adopción de planes nacionales y el lanzamiento reciente del programa eLearning.

Por lo que se refiere a la revisión del Plan de acción:

- Es necesaria una evaluación sistemática de la experiencia adquirida a través de todas las iniciativas y acciones piloto llevadas a cabo con el fin de definir el rumbo futuro del aprendizaje en línea. Por lo que se refiere al programa eLearning, es prioritario sacar las conclusiones necesarias y pasar a su aplicación operativa, al tiempo que se fomentan nuevos planteamientos educativos. El Plan de acción podría contribuir a este respecto con nuevos esfuerzos para fomentar la puesta en común de los resultados de la cooperación y el intercambio de prácticas.

2.3. Salud en línea:

Dado que en este ámbito son fundamentales factores como el ancho de banda, la seguridad, la privacidad y la oferta de servicios centrados en el usuario, la salud en línea agrupa todos los temas que caracterizan eEurope. La salud en línea está cobrando cada vez más protagonismo en las políticas sanitarias a nivel regional, nacional y europeo. La mayor parte de los Estados miembros han desarrollado planes de salud en línea, de los que muchos absorberán más del 3% del presupuesto de la sanidad para el desarrollo de instrumentos y aplicaciones electrónicos. A nivel europeo, tanto el Programa Marco de Investigación como el programa de salud pública hacen especial hincapié en los servicios de salud en línea.

Por lo que se refiere a la revisión del Plan de acción:

- La consulta reafirmó la necesidad de continuar con el trabajo en las tres acciones propuestas en eEurope en materia de salud en línea: tarjeta sanitaria electrónica, servicios de salud y redes de información sanitaria en línea desarrollados por la Comisión y los Estados miembros.
- Además, de acuerdo con las recomendaciones de la conferencia ministerial de la UE de 2003, son necesarios un compromiso y una voluntad políticos firmes para establecer una interoperabilidad europea en el ámbito de la salud electrónica que garantice la continuidad de una atención sanitaria centrada en el ciudadano y en la movilidad del paciente. Los principales problemas evocados son: interoperabilidad y normas de los productos, sistemas y servicios sanitarios, problemas de seguridad y de protección a nivel humano y tecnológico (incluidas las necesidades de formación); seguridad jurídica y confidencialidad; medición y difusión de las ventajas de las soluciones que aporta la salud

en línea a través de evaluaciones comparativas y de análisis del coste-beneficio a nivel europeo; y movilidad de los pacientes.

2.4. Negocios electrónicos:

Con el fin de alcanzar los objetivos del Plan de acción eEurope 2005 sería preciso ir más allá del comercio electrónico, con un número de compras y ventas en línea en aumento constante según las encuestas, para integrar a la totalidad de las TIC en todos los procesos de la actividad económica.

Las principales líneas de actuación del Plan de acción (legislación, normalización, cualificaciones y fomento de los negocios electrónicos entre las PYME) siguen siendo válidas. El marco jurídico de la actividad económica en línea se está consolidando con la transposición de las Directivas sobre firma electrónica, comercio electrónico y derechos de autor y con la adopción del paquete legislativo de las Directivas sobre contratación, en el que se introduce la contratación electrónica en el sector público. Además, la conferencia jurídica sobre negocios electrónicos, que se celebrará en Dublín en abril de 2004, presentará y discutirá los resultados de una consulta en línea sobre los obstáculos jurídicos que siguen existiendo para la actividad empresarial en línea. Además, la Comisión preparará una Comunicación sobre prácticas comerciales leales en plataformas comerciales B2B de Internet en abril de 2004, con el fin de estimular y facilitar la participación de las PYME.

Una Comunicación de la Comisión sobre comunicaciones comerciales no solicitadas o 'spam', de enero de 2004 identifica las acciones de las partes interesadas públicas y privadas para reforzar la prohibición de estas prácticas a nivel de la UE prevista en la Directiva sobre la privacidad electrónica⁷. Por otro lado, la mayoría de los Estados miembros y muchas regiones europeas han lanzado iniciativas para incitar a las PYME a tomar iniciativas en el ámbito de los negocios electrónicos.

Para la revisión del Plan de acción habrá que prestar atención a la aplicación, y en especial a los puntos siguientes:

- Seguimiento del progreso. Es fundamental que las encuestas a gran escala cuenten con la colaboración de los Estados miembros. Podrían definirse en el cuadro de indicadores de la política de empresa unos objetivos cuantitativos para las políticas en favor de la actividad económica en línea, de acuerdo con los objetivos de eEurope 2005.
- Interoperabilidad y normalización. El grado insuficiente de interoperabilidad de las aplicaciones empresariales impide la adopción de nuevas formas de colaboración. Es preciso contar con el apoyo de los Estados miembros para garantizar la toma en consideración de los aspectos relacionados con la interoperabilidad. Mecanismos adecuados a este respecto son el foro europeo sobre interoperabilidad en los negocios electrónicos que se establecerá próximamente, los talleres sobre este tema que organizará el CEN y la conferencia sobre interoperabilidad prevista para 2004.
- La adopción de un nombre de dominio de primer nivel ".eu". Todos los Estados miembros y los países de la adhesión apoyan la creación de un dominio de primer nivel ".eu".

⁷ Comunicaciones comerciales no solicitadas o 'spam', COM(2004) 28. Para más información dirigirse a: http://europa.eu.int/information_society/topics/ecommerce/highlights/current_spotlights/spam/index_en.htm

Algunos lo ven como un factor esencial para instaurar la confianza en el comercio electrónico en la UE. El Plan de acción eEurope debería centrarse en la aplicación del Reglamento y su disponibilidad total en la UE para 2004.

- Sistemas de pago electrónico seguros y eficaces. La confianza en las operaciones de pedido y pago es fundamental para estimular la actividad económica en línea y el comercio por móvil, y en particular, son necesarios esfuerzos para establecer procedimientos eficaces para los micropagos y para estudiar los aspectos de la política relacionados con los pagos por móvil.

3. INTERNET MÁS RÁPIDA Y MÁS SEGURA PARA TODOS

3.1. Banda ancha:

La banda ancha ocupa el primer puesto de la agenda política. En la cumbre europea de primavera de 2003, los Estados miembros acordaron adoptar estrategias nacionales en favor de la banda ancha para finales de 2003. La Comisión informará al Consejo Europeo sobre la situación en el sector de las telecomunicaciones en marzo de 2004 y presentará una información detallada sobre las estrategias en junio de 2004.

El mercado de la banda ancha está en expansión y la disponibilidad y las solicitudes están aumentando en la UE. A finales de octubre de 2003 existían 19,5 millones de conexiones en la UE, frente a los 10,6 millones de octubre de 2002. De dichas conexiones, el 72,5% fueron líneas DSL y casi todas las demás conexiones por cable de módem. Un enfoque multiplataforma basado en la coexistencia y explotación de varias tecnologías permitirá una ampliación de la cobertura y del número de usuarios. La UE mantiene una perspectiva tecnológicamente neutra del desarrollo de las infraestructuras tanto en términos de regulación como de política.

Ante la entrada en vigor del nuevo marco regulador de las comunicaciones electrónicas, es muy importante una transposición total y puntual de la legislación de la UE a todos los Estados miembros y países en vías de adhesión para crear un entorno adecuado y fiable que aliente la inversión. El 9º informe de la Comisión sobre la aplicación del paquete reglamentario de la UE sobre comunicaciones electrónicas, adoptado el 19 de noviembre de 2003, señala que la competencia en el sector de la banda ancha sigue siendo débil, y que una serie de Estados miembros sigue sin aplicar el nuevo marco regulador. El hecho de que el acceso de los consumidores a la banda ancha se realice principalmente a través de líneas DSL no hace sino confirmar la falta de competencia que el informe apunta.

Dos son los desafíos a que se enfrenta la UE a la hora de sacar el máximo rendimiento del uso de la banda ancha y se están desarrollando respuestas a nivel de la UE para superar los cuellos de botella:

Se corre el riesgo de que el programa eEurope no alcance su objetivo de una “sociedad de la información para todos” si la inversión privada sigue temiendo por la rentabilidad de las inversiones en infraestructura de la información en las áreas menos favorecidas. Para corregir esta tendencia, se han emprendido acciones específicas a través de los Fondos Estructurales de la Unión para paliar el déficit de demanda en las áreas rurales y periféricas y en las áreas urbanas económicamente desfavorecidas. La Comisión adoptó recientemente una revisión de

sus líneas directrices sobre los criterios y modalidades de aplicación de los Fondos Estructurales en favor de las comunicaciones electrónicas⁸. Además, nuevos proyectos “Quick-start” sobre fractura digital acelerarán el acceso a la banda ancha en áreas deficitarias manteniendo el criterio de neutralidad tecnológica⁹.

El segundo desafío lo constituye el hecho de que la demanda de banda ancha esté por debajo de la oferta en todos los Estados miembros. La falta de contenidos atractivos en banda ancha constituye uno de los grandes frenos del desarrollo de su uso. La banda ancha hace posible toda una serie de servicios nuevos, en particular servicios multimedia, pero la aparición de nuevos modelos de actividad empresarial obliga al estudio de una serie de aspectos. Por ejemplo, el acceso en línea a material protegido por derechos de autor depende en gran medida de la aplicación de tecnologías de gestión de los derechos digitales (DRM).

De cara a la revisión de los temas del Plan de acción, es preciso tener en cuenta:

- Seguimiento. El aumento de la gama de opciones tecnológicas y los entornos multiplataforma requiere un mayor esfuerzo por realizar un seguimiento más detenido en algunos casos como, por ejemplo, el de los planes nacionales de transición a la televisión digital.
- Pasar de centrarse en la oferta a estudiar las pautas de utilización. Dejar de preocuparse solo por la conectividad para estimular el uso de la banda ancha requiere un estudio del modo en que los usuarios integran la banda ancha en sus actividades cotidianas. Es preciso conocer mejor los obstáculos que impiden suministrar contenidos digitales abiertos e interoperables y servicios públicos en todas las plataformas.
- La gestión de los derechos digitales (DRM) deberá abordarse a nivel de la UE. El marco legal para la protección de los DRMs se establece en la Directiva 2001/29/CE, que está siendo actualmente transpuesta por los Estados Miembros. Pero es necesaria más transparencia en cuanto a los criterios que los Estados Miembros siguen o seguirán para tener en cuenta la aplicación de DRMs en la determinación de los regímenes de remuneración. El mercado se encuentra en un punto crítico de su desarrollo. Por un lado, la ausencia de una infraestructura DRM interoperable puede aumentar la fragmentación del mercado. Por otro lado, una aplicación exitosa de las tecnologías DRM a sistemas y servicios contribuirá al desarrollo de nuevos e importantes mercados de contenidos en línea, lo cual es un factor determinante en el despliegue de la banda ancha, así como a reforzar en general la salud económica de las industrias de contenidos.

3.2. Seguridad:

La seguridad de las redes y de la información es un requisito indispensable de la sociedad de la información. Casi un 80% de ciudadanos europeos se abstuvo de comprar por Internet por dudas sobre la seguridad de la operación y tan sólo el 54% de las empresas cuenta con una política de seguridad formal. Algunos Estados miembros desarrollan estrategias nacionales sobre seguridad de la información que cubren las responsabilidades legales, campañas de sensibilización, normas técnicas y de gestión, mejora de la respuesta en caso de incidente y lucha contra la delincuencia cibernética. Todos los Estados miembros y los países en vías de

⁸ SEC (2003) 895

http://europa.eu.int/comm/regional_policy/sources/docoffic/working/doc/telecom_en.pdf

⁹ Véase COM(2003) 65 El camino hacia la economía del conocimiento y COM (2003) 690, Iniciativa europea de crecimiento.

adhesión insistieron en que la adopción de la Directiva relativa a la firma electrónica constituye un gran paso en este terreno.

El nuevo marco regulador de la UE también incluye disposiciones sobre la seguridad de las comunicaciones electrónicas. La prioridad concedida a los temas de seguridad a nivel de la UE queda reflejada en el rápido acuerdo político alcanzado para establecer una Agencia Europea de Seguridad de las Redes y de la Información (ENISA). Sus objetivos principales son ofrecer asistencia y asesoramiento a la Comisión y a los Estados miembros sobre temas relacionados con la seguridad de las redes y de la información con el fin de contribuir a garantizar un funcionamiento adecuado del mercado interior. Permitirá una mayor coordinación y facilitará el intercambio de información en materia de seguridad de la información entre las partes interesadas. La Agencia suministrará los mecanismos para el desarrollo de una cultura de la seguridad.

Los temas a considerar en la revisión son:

- Fomentar la aceptación de las firmas electrónicas por parte del mercado mediante la promoción a escala europea del uso de normas de interoperabilidad y de todas las formas de firma electrónica independientemente de la tecnología utilizada.
- Contribución de las normas y certificaciones al establecimiento de un clima de confianza en la sociedad de la información.
- Identificación de las prioridades en materia de cooperación a nivel de la UE en el ámbito de la seguridad de las redes y de la información, en particular en el marco de la Agencia Europea de Seguridad de las Redes y de la Información (desarrollo de asociaciones entre el sector público y el privado a nivel de la UE, inventario de actividades y organizaciones en los Estados miembros, mejores prácticas en materia de sensibilización y evaluación del riesgo).

3.3. Inclusión digital:

Los avances de las TIC no se difunden de forma uniforme en todas las regiones y grupos sociodemográficos, por lo que la “inclusión digital” o la “fractura digital” constituye un problema horizontal que afecta a todas las áreas del programa eEurope 2005. La consulta puso de manifiesto que esta preocupación es ampliamente compartida y que existe un consenso en torno a la necesidad de actuar en este terreno.

En concreto, es necesario prestar más atención al futuro potencial de las nuevas plataformas para aumentar la accesibilidad y para fomentar la conexión digital de un grupo de usuarios lo más amplio posible. Ello implica el estudio de soluciones sin cable tanto de redes de área local como de área extensa y de la transición a la televisión digital.

Para la revisión del Plan de acción es necesario considerar lo siguiente:

- Son necesarios datos para calibrar el alcance de los desequilibrios regionales, que podrán obtenerse en paralelo con la revisión de las directrices políticas para los Fondos Estructurales.
- Normas europeas en materia de accesibilidad electrónica, principalmente por lo que se refiere a la contratación electrónica, para la aplicación de las líneas directrices sobre la

iniciativa de accesibilidad de la Web (WAI) y para un etiquetado común de las páginas Web accesibles.

- Mejorar la accesibilidad de grupos marginados y de regiones desfavorecidas mediante el fomento del acceso multiplataforma a las TIC (PC, televisión digital, móviles de la 3ª generación, etc.).
- Aumento de la conexión y uso de las TIC por parte de grupos con riesgo de exclusión mediante la sensibilización y las acciones de formación digital y el suministro de contenidos y servicios adecuados.

4. APLICACIÓN

4.1. Evaluación comparativa:

Siguiendo las directrices establecidas en la Resolución del Consejo relativa a *eEurope*¹⁰, el ejercicio de evaluación comparativa se basa fundamentalmente en encuestas estadísticas oficiales a los hogares y empresas organizados por Eurostat y llevados a cabo por los Institutos Nacionales de Estadística (INE). Estas encuestas suministran 26 de los 37 indicadores. En enero de 2004 ya se disponía de los resultados de 12 encuestas a empresas y de 11 encuestas a hogares.

Con el fin de garantizar el suministro de datos regular y comparable de los Estados miembros y con el fin de permitir una mayor utilización de las estadísticas oficiales de la sociedad de la información disponibles, en agosto de 2003 la Comisión propuso un Reglamento del Consejo y del Parlamento Europeo sobre las estadísticas de la sociedad de la información.

La Resolución del Consejo sobre *eEurope* solicitaba un trabajo piloto sobre los indicadores relativos a la actividad empresarial en línea y a la salud en línea. Los servicios de la Comisión han iniciado el análisis metodológico de un indicador del grado de preparación para la actividad empresarial electrónica y en cuanto se disponga de los datos de 2003 se presentarán las propuestas. Este indicador podría incluirse en el ejercicio de evaluación comparativa a partir de 2004. Los resultados del estudio piloto sobre la salud en línea deberían estar disponibles para la primavera de 2004.

Tanto las respuestas a la revisión intermedia como los debates de los grupos de trabajo estadísticos han destacado la necesidad de revisar los indicadores. Por lo que se refiere a la revisión del Plan de acción, estos fueron los temas señalados:

- Los indicadores actuales se centran en exceso en el grado de preparación y no lo suficiente en la intensidad y en el impacto¹¹.
- Los indicadores no ilustran el grado de realización de los objetivos del programa *eEurope*.
- Existe la necesidad de ofrecer cifras comparativas con terceros países; la iniciativa *eEurope* debería compararse con los mejores ejemplos a nivel mundial.

¹⁰ 2003/C 48/02

¹¹ Las categorías preparación, intensidad e impacto fueron definidas por la OCDE en el documento 'Defining and Measuring e-Commerce: A Status Report' OECD-DSTI 08/10/1999.

- Es demasiado pronto para evaluar el ejercicio de evaluación comparativa de *eEurope* 2005. En junio de 2004 se presentará un informe de la evaluación comparativa con todos los datos disponibles para 2003. En paralelo con el presente ejercicio de evaluación comparativa, podrían adoptarse otras iniciativas como parte de los resultados de la revisión intermedia en respuesta a la necesidad de nuevos análisis y de establecer un conjunto de indicadores más exhaustivo y mejor adaptado a las necesidades de la política adoptada.

4.2. Intercambio de buenas prácticas:

El intercambio de buenas prácticas es complementario al trabajo de evaluación comparativa y constituye un principio fundamental del método abierto de coordinación. Está disponible toda una serie de instrumentos de apoyo de las buenas prácticas. Cabe mencionar los foros y conferencias, como la segunda conferencia sobre administración electrónica de 2003, organizada por la Presidencia italiana, y la conferencia sobre salud en línea de la Presidencia griega, concursos y premios a la calidad, redes de apoyo para la enseñanza mutua como la red de apoyo a la actividad empresarial en línea, “e-Business Support Network” (eBSN), y European Schoolnet¹², la elaboración de líneas directrices a partir de la experiencia extraída, listas de control, hojas de ruta o documentos de trabajo técnicos, adopción de códigos de buenas prácticas facultativos y de normas abiertas basadas en las buenas prácticas.

Estos instrumentos son utilizados ampliamente en favor del programa *eEurope*. No obstante, con el fin de facilitar un intercambio más efectivo de la experiencia, es preciso seguir reflexionando sobre el modo de mejorar el uso estratégico de los mismos con el fin de que su impacto no sea puntual. Es preciso equilibrar la combinación de estos elementos en cada terreno para favorecer al máximo los intercambios, dependiendo del grado de consenso, experiencia y madurez del sector de que se trate.

5. CONCLUSIONES

Son importantes los progresos registrados en esta fase intermedia del desarrollo del Plan de acción *eEurope* 2005.

Los objetivos de *eEurope* 2005 siguen siendo válidos ante la ampliación de la UE a 25 miembros, y la consulta puso de manifiesto que el Plan ha servido como estímulo de muchos de los esfuerzos nacionales y regionales. Los importantes avances presenciados por lo que se refiere al uso de la banda ancha y a la administración en línea se han apoyado en un respaldo político cada vez mayor a nivel nacional y de la UE.

Para alcanzar los objetivos del Plan de acción *eEurope* 2005 son necesarios un liderazgo político firme y un compromiso a todos los niveles. Son muchas las áreas que arrojan un balance muy positivo: el aumento de la conectividad de banda ancha, el número cada vez mayor de servicios administrativos totalmente disponibles en línea, etc. Sin embargo, son muchos los ámbitos en los que es la oferta la que impulsa el progreso, sobre todo en lo relativo a tecnología, aplicaciones e iniciativas. Es preciso un esfuerzo concertado de todas las partes si queremos hacer reales las expectativas suscitadas por *eEurope* en términos de mejora de la productividad y de creación de empleo. Para que la iniciativa madure es preciso centrarse en la búsqueda de soluciones y en la rápida generalización de los éxitos parciales para conseguir una masa crítica.

¹²

<http://community.eun.org/>

Las áreas específicas que requieren más atención y que serán importantes para la revisión del Plan de acción son:

- En todos los terrenos se destacó la necesidad de prestar mayor atención a la interoperabilidad, a las normas y al acceso multiplataforma. En muchos casos lo principal no son las soluciones técnicas sino el establecimiento de acuerdos multilaterales o institucionales.
- Refuerzo de la dimensión paneuropea. La mayor parte de las iniciativas siguen siendo de carácter nacional o regional. Pocos dudan de las posibilidades que ofrece el aprendizaje transfronterizo, pero son escasas las iniciativas para desarrollarlo. Las dificultades de interoperabilidad persisten o aumentan debido a la profusión de esfuerzos. Se están perdiendo las ocasiones de atajar las distancias entre los más avanzados y quienes les van a la zaga por falta de un sistema de intercambio de experiencias más eficaz.
- El paso a una estrategia centrada en la demanda que haga hincapié en la prestación de servicios, en el valor de los mismos para el usuario final y en su funcionalidad. Es evidente que son muchas las iniciativas positivas adoptadas en el ámbito de los negocios, la administración, la salud y el aprendizaje en línea, pero aún no se comprende totalmente su grado de adecuación al usuario final.
- Un aumento en el número de contenidos atractivos es condición fundamental para el desarrollo de la banda ancha. Para ello también es preciso prestar más atención a la protección de los derechos de autor y la aplicación de soluciones DRM interoperables al tiempo que se respetan las legítimas expectativas de los usuarios.
- La experimentación de nuevos modelos empresariales y de prestación de servicios que aprovechen mejor los servicios digitales. Los beneficios en términos de productividad y eficacia de los servicios digitales son mayores cuando van acompañados de una reorganización efectiva de los procesos y de la prestación de servicios.
- Responder a la necesidad de un mayor seguimiento y cuantificación de la inclusión digital, en especial con el fin de evaluar el alcance de los desequilibrios regionales y las posibilidades que ofrece el suministro multiplataforma de servicios electrónicos para mejorar la accesibilidad.
- Por último, debería medirse el impacto de los servicios digitales en términos de eficiencia y de aumento de la productividad y de mejora de la calidad de vida y de trabajo, teniendo en cuenta su repercusión sobre la ciudadanía y la gobernanza. En concreto, es preciso llevar a cabo un análisis estructurado de las lecciones extraídas con el fin de desarrollar indicadores cuantitativos y cualitativos como parte del ejercicio de evaluación comparativa. Es preciso llevar a cabo trabajos conjuntos con el fin de identificar los obstáculos al progreso y orientar la aplicación. También son necesarias más evaluaciones de las iniciativas de forma que la adopción de políticas pueda apoyarse en datos concretos.

La Comisión aconseja la continuación del Plan de acción 2005 en su línea actual. La revisión muestra que los objetivos fijados siguen estando vigentes y que los países en vías de adhesión están dispuestos a asumirlos. Además, cabe prever que el 6º programa marco de investigación y desarrollo siga contribuyendo a la aplicación del Plan de acción eEurope a través, principalmente, de la parte del programa relacionada con las tecnologías de la sociedad de la información.

Se llevará a cabo una evaluación exhaustiva del impacto de *eEurope 2005* que deberá discutirse y aprobarse con los Estados miembros en 2004. La Comisión pide a los Estados miembros y a los países adherentes que realicen sus comentarios sobre el documento y desempeñen un papel activo en el proceso de revisión del Plan de acción de aquí a junio de 2004.